

Ga je mee op reis?



ABN-AMRO

1. Signalen herkennen en bespreekbaar maken
2. Emotie de-escaleren
3. Regie houden in het gesprek
4. Opvolgen van de gemaakte afspraken

FIRST AID

CASE

NPS Klachtenprogramma:

'Repareer eerst de klant, dan de klacht'



Online Scan
Week 1



Feedback
Week 4



Trainingsdag
Week 6



Skillboosts
Week 8



Masterclass
Week 12



Microlearning
Week 16

"Het is goed dat je een
spiegel voorgehouden
krijgt"

"Ik vind het wel
lastig om tegen
mezelf in de
camera te praten"

"Positief verrast tot nu toe.
Ben benieuwd naar de
rest..."

1. Signalen herkennen en bespreekbaar maken
2. Emotie de-escaleren
3. Regie houden in het gesprek
4. Opvolgen van de gemaakte afspraken



Online Scan
Week 1

"Erg herkenbaar waar
mijn ontwikkeling ligt"

"Handige en
nuttige tips, hier
kan ik iets mee,
ga de tips zeker
toepassen"

"De feedback is positief
verwoord..."

Online Scan
Week 1

Feedback
Week 4

**OH SHIT !
MOMENTS.**

"Ik vind het prettig dat er op deze manier feedback op gesprekstechniek per sectie van het klantgesprek wordt gegeven"

1. Signalen herkennen en bespreekbaar maken
2. Emotie de escaleren
3. Regie houden in het gesprek
4. Opvolgen van de gemaakte afspraken

"Positief opbouwend, erg prettig aangezien deze vorm van rollenspel spelen via de camera vrij nieuw is"

"Ik kan per fase van het gesprek nagaan waar ik goed in ben en wat er beter kan"


Online Scan
Week 1


Feedback
Week 4


Trainingsdag
Week 6


Skillboosts
Week 8

"De Masterclass was leerzaam
en verhelderend. Het bood meer
inzicht in de verschillende
reacties van de klant"



Online Scan
Week 1



Feedback
Week 4



Trainingsdag
Week 6



Skillboosts
Week 8



Masterclass
Week 12



Online Scan
Week 1



Feedback
Week 4



Trainingsdag
Week 6



Skillboosts
Week 8



Masterclass
Week 12



Microlearning
Week 16



ABN-AMRO



Organisatieresultaat

Learnings L&D



Linked in

Michiel van der Toorn
Jeannette Gerritsen